

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	
LEMBAR PERSETUJUAN	
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN	
ABSTRAK	
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah	8
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian	8
1.4. Kegunaan Penelitian.....	10
1.5. Kerangka Pemikiran.....	11
1.6. Metode Penelitian.....	14
1.7. Lokasi Penelitian	16
1.8. Sistematika Penulisan.....	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	19
2.1. Perlindungan Konsumen	19
2.1.1. Pengertian Perlindungan Konsumen	19

2.1.2. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen.....	21
2.2. Konsumen.....	24
2.2.1. Pengertian Konsumen.....	24
2.2.2. Hak Konsumen.....	27
2.2.3. Kewajiban Konsumen	28
2.3. Pelaku Usaha	29
2.3.1. Pengertian Pelaku Usaha.....	29
2.3.2. Hak Pelaku Usaha.....	30
2.3.3. Kewajiban Pelaku Usaha	31
2.3.4. Tanggung Jawab dan Sanksi bagi Pelaku Usaha	32
2.4. Perjanjian.....	35
2.4.1. Pengertian Perjanjian.....	35
2.4.2. Syarat Sah Perjanjian.....	36
2.4.3. Asas-Asas Perjanjian.....	38
2.4.4. Batalnya Perjanjian.....	41
2.4.5. Bentuk Perjanjian.....	42
2.4.6. Wanprestasi.....	43
2.5. Perjanjian Baku	44
2.5.1. Pengertian Perjanjian Baku	44
2.5.2. Klausula Baku	46

2.5.3. Klausula Eksonerasi	49
BAB III_HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	51
3.1. Hasil Penelitian	51
3.1.1. Gambaran Umum Kien Laundry Ciamis	51
3.1.2. Pelaksanaan Ketentuan Pasal 19 Ayat (1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di Kien Laundry Kelurahan Ciamis Kecamatan Ciamis Kabupaten Ciamis.	53
3.1.3. Kendala Yang Dihadapi Dalam Pelaksanaan Ketentuan Pasal 19 Ayat (1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di Kien Laundry Kelurahan Ciamis Kecamatan Ciamis Kabupaten Ciamis.	55
3.1.4. Upaya Yang Dilakukan Dalam Pelaksanaan Ketentuan Pasal 19 Ayat (1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di Kien Laundry Kelurahan Ciamis Kecamatan Ciamis Kabupaten Ciamis.	56
3.2. Pembahasan.....	57
3.2.1. Pelaksanaan Ketentuan Pasal 19 Ayat (1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di Kien Laundry Kelurahan Ciamis Kecamatan Ciamis Kabupaten Ciamis.	57

3.2.2. Kendala Yang Dihadapi Dalam Pelaksanaan Ketentuan Pasal 19 Ayat (1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di Kien Laundry Kelurahan Ciamis Kecamatan Ciamis Kabupaten Ciamis.	60
3.2.3. Upaya Yang Dilakukan Dalam Pelaksanaan Ketentuan Pasal 19 Ayat (1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di Kien Laundry Kelurahan Ciamis Kecamatan Ciamis Kabupaten Ciamis.	62

BAB IV_KESIMPULAN DAN SARAN	64
4.1. Kesimpulan.....	64
4.2. Saran.....	65

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP